Aandacht voor iedereen

Zorg naar gemeenten
In samenspraak met de burger

Digitale cliëntenraadpleging als onderdeel van de AVI-cliëntenmonitor

AVI-cliëntenmonitor

1 juli 2015

COLOFON

AVI cliëntenmonitor

De AVI-cliëntenmonitor maakt deel uit van het programma ‘Aandacht voor iedereen’ dat in 2012 van start is gegaan. In het programma werken acht cliëntenorganisaties en de Koepel van Wmo-raden samen. Het programma wordt gefinancierd door VWS en berust op twee pijlers:
Toerusting van Wmo-raden en regionale en lokale belangenbehartigers bij de decentralisatie van een deel van de AWBZ-zorg naar de Wmo.
Signalering en monitoring vanuit cliëntenperspectief. Deze cliëntervaringen worden verzameld via de AVI-cliëntenmonitor.

Onderdeel van de cliëntenmonitor is de raadpleging Zorg naar gemeenten. De raadpleging is bedoeld voor mensen die in hun dagelijkse leven begeleiding, zorg of ondersteuning nodig hebben zodat zij zelfstandig kunnen leven en hun mantelzorgers. Met de raadpleging willen de negen organisaties horen wat de ervaringen zijn met de decentralisatie van AWBZ-zorg naar gemeenten. Het AVI-programma maakt dat deze ervaringen worden gebruikt in de lokale praktijk.
Het programma ‘Aandacht voor iedereen’ wordt gefinancierd door het ministerie van VWS. De bij het programma betrokken landelijke organisaties zijn: Ieder(in), ouderenorganisatie CSO, Koepel Wmo-raden, Landelijk Platform GGz, Mezzo, patiëntenfederatie NPCF, Oogvereniging, Per Saldo en Zorgbelang Nederland.

Utrecht, juli 2015

Aandacht voor iedereen

INHOUDSOPGAVE

Conclusies en aanbevelingen

Van 2 april tot 4 mei 2015 heeft het programma Aandacht voor Iedereen – een driejarig gezamenlijk programma van een groot aantal cliëntenorganisaties - voor de derde keer de digitale raadpleging 'Zorg naar gemeenten' gehouden onder mensen die sinds 2015 voor hun zorg en ondersteuning terecht kunnen bij hun eigen gemeente. Het onderwerp was deze keer het gesprek van de gemeente met de burger over zijn zorg en ondersteuning.

De raadpleging is geen representatief onderzoek. Maar met 3064 ingevulde vragenlijsten is het wel een peiling die een goed beeld geeft van de ervaring van mensen met de decentralisatie van zorg en ondersteuning naar de gemeenten.
Het jaar 2015 is voor een grote groep mensen met zorg en ondersteuning een overgangsjaar. Dat wil zeggen dat veel mensen in deze groep nog vallen onder het zogenaamde overgangsrecht. Dat leidt er toe dat komend najaar nog veel gesprekken met cliënten zullen volgen We vinden het belangrijk de signalen uit de raadpleging nu terug te geven aan de praktijk.

Het gesprek als belangrijke schakel
De Wmo 2015 beoogt toegankelijke en passende zorg en ondersteuning te bieden aan mensen, zodat zij eigen regie kunnen voeren en kunnen meedoen in de samenleving op een manier zoals zij wensen en die bij hen past. Een belangrijke schakel om tot deze zorg en ondersteuning te komen, is het gesprek met de gemeente. De resultaten van de peiling laten zien dat op een aantal belangrijke punten met betrekking tot het gesprek verbeteringen nodig zijn. Meer dan nu het geval is moet worden ingezet op samenspraak tussen inwoner en gemeente over een integraal passende oplossing. Bekendheid en makkelijk vindbare informatie over de toegang tot zorg en ondersteuning uit de Wmo is een belangrijke voorwaarde. Dat geldt ook voor informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning en de mogelijkheid tot het indienen van een persoonlijk plan.

Voorafgaand aan het gesprek
- Een derde van de mensen (34%) weet niet waar ze zich kunnen melden voor een gesprek met de gemeente. Ook weten veel mensen niet hoe lang voor de huidige indicatie afloopt zij zich moeten melden bij de gemeente. Geef duidelijk aan waar en wanneer mensen zich kunnen melden.
- Mensen worden voorafgaand aan een gesprek vaak niet door de gemeente geïnformeerd over het indienen van een persoonlijk plan en de mogelijkheid voor onafhankelijke cliëntondersteuning (respectievelijk 86% en 83%). Informeer mensen al bij het inplannen van een gesprek over het persoonlijk plan en onafhankelijke cliëntondersteuning. Want het is een taak van de gemeente om er voor te zorgen dat mensen het gesprek goed geïnformeerd en goed voorbereid kunnen voeren.
- Een groot deel van de mantelzorgers heeft niet het gevoel dat de gemeente bekend is met hun situatie als mantelzorger maar zou dit wel willen (46%). In de wet is de positie van de mantelzorger in het gesprek vastgelegd. Nodig mantelzorgers uit bij het gesprek om tot een gedragen, passende oplossing te komen.

Tijdens het gesprek
- Het merendeel van de gesprekken (72%) wordt bij mensen thuis gevoerd, 16% op een andere locatie en 12 % telefonisch. Voor nieuwe cliënten, en met name als het gaat om kwetsbare inwoners en complexe hulpvragen, is alleen een telefoongesprek meestal onvoldoende als vorm van een zorgvuldig onderzoek. Een deel van de mensen (37%) beoordeelt de deskundigheid van degene die het gesprek voert namens de gemeente als onvoldoende. Zorg dat degene die het gesprek voert goed toegerust is. Daarbij is zowel het kennisniveau als het kunnen luisteren van belang. Hiermee wordt voorkomen dat aangereikte oplossingen niet passen bij de ondersteuningsbehoefte.

- Een deel van de mantelzorgers (40%) voelt zich door het nieuwe aanbod (veel) meer belast. Houd bij de oplossingen rekening met de wensen, behoeften, draagkracht en draaglast van mantelzorgers. Doe dit bij voorkeur in het gesprek, waarbij naast de zorgvrager óók de mantelzorger wordt uitgenodigd.
- Veel mensen (54%) worden in het gesprek niet geïnformeerd over eigen betalingen en eigen bijdragen. Informeer mensen in het gesprek daar over om te voorkomen dat aangereikte oplossingen achteraf financieel niet haalbaar, of zeer ongunstig blijken.

Na afloop van het gesprek
- Een deel van de mensen wordt niet geïnformeerd over de vervolgprocedure en ontvangt niet binnen 6 weken een verslag van het gesprek (respectievelijk 39% en 33%). Het verslag is de basis voor het vervolg en voor de vraag of en zo ja wélke ondersteuning mensen ontvangen. Informeer mensen na afloop van het gesprek over de vervolgprocedure en zorg dat binnen 6 weken na de melding het gesprek en het verslag gevoerd/gereed zijn. Laat bijvoorbeeld een flyer of visitekaartje achter met goede informatie over het verdere proces.

Aanvraag maatwerkvoorziening
- De helft van de mensen (50%) heeft niet binnen 2 weken een beslissing op een aanvraag voor een individuele maatwerkvoorziening ontvangen Liever: De helft van de mensen (50%) ontvangt niet binnen twee weken een beslissing op een aanvraag voor een individuele maatwerkvoorziening. Zorg dat het college van Burgemeester en Wethouders binnen die termijn een beslissing neemt op de aanvraag voor een maatwerkvoorziening.
- Als de maatwerkvoorziening wordt toegekend, dan kan gekozen worden voor verstrekking in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb). Er moet voldaan worden aan twee voorwaarden: 1. In staat zijn het pgb zelf te kunnen beheren 2. Met het pgb veilige en kwalitatief goede ondersteuning inkopen. Een groot deel van de mensen (69%) wordt in het gesprek niet gewezen op de mogelijkheid van een pgb. Wacht niet tot de toewijzing van een maatwerkvoorziening, maar informeer mensen al tijdens het gesprek over de mogelijkheden en voorwaarden van een pgb.

1 Digitale raadpleging Zorg naar gemeenten

De AVI-cliëntenmonitor maakt deel uit van het programma ‘Aandacht voor iedereen’ dat in 2012 van start is gegaan. In het programma werken 8 cliëntenorganisaties en de Koepel van Wmo-raden samen. Het programma wordt gefinancierd door VWS en berust op twee pijlers:

1. Toerusting van Wmo-raden en regionale en lokale belangenbehartigers bij de decentralisatie van een deel van de AWBZ-zorg naar de Wmo.
2. Signalering en monitoring vanuit cliëntenperspectief. Deze cliëntervaringen worden verzameld via de AVI cliëntenmonitor.

Onderdeel van de cliëntenmonitor is de raadpleging Zorg naar gemeenten. De raadpleging is bedoeld voor mensen die in hun dagelijkse leven begeleiding, zorg of ondersteuning nodig hebben zodat zij zelfstandig kunnen leven.

1.1 Doel AVI cliëntenmonitor

Het doel van de AVI cliëntenmonitor is inzicht geven in het dagelijks leven van burgers die (tijdelijk) onvoldoende in staat zijn hun mogelijkheden te gebruiken, en die direct of indirect te maken krijgen met veranderingen in zorg en ondersteuning als gevolg van de decentralisatie van een deel van de AWBZ-zorg. Centraal staat de behoefte aan ondersteuning en de oplossingen die gevonden worden. Hiertoe worden ervaringen van cliënten en hun mantelzorgers verzameld.
De uitkomsten worden ingezet als feedback voor Wmo-raden, lokale belangenbehartigers, gemeenten en het transitiebureau. Zij krijgen inzicht in de behoeften en oplossingen en krijgen daarmee ook handvatten om op lokaal niveau (nog beter) in te spelen op behoeften van cliënten en hun mantelzorgers.

Dit rapport over de uitkomsten van de raadpleging ‘Zorg naar gemeenten - in samenspraak met de burger’ is gebaseerd op een meting in de periode 2 april tot 4 mei. Het jaar 2015 is voor een grote groep mensen met zorg en ondersteuning een overgangsjaar. Dat leidt er toe dat komend najaar nog veel gesprekken met cliënten plaatsvinden. We vinden het daarom extra belangrijk om de signalen uit de raadpleging nu terug te geven aan de praktijk. Gecombineerd met aanbevelingen bedoeld als hulpmiddel voor gemeenten om verbeteringen door te voeren die helpen om meer in samenspraak met de cliënt het gesprek te voeren. Een mail aan gemeenten met aanbevelingen op basis van dit onderzoek is op15 juni gestuurd naar gemeenten. Dit onderzoeksrapport laat de cijfers zien waar die aanbevelingen op zijn gebaseerd.

1.2 Doelgroep

De monitor richt zich op cliënten én hun mantelzorgers die te maken hebben met de decentralisatie van extramurale AWBZ-zorg. Met nadruk worden cliënten betrokken uit nieuwe groepen. Zoals mensen met een verstandelijke beperking, mensen met een chronisch psychische aandoening en, mensen met een beperking die moeilijk sociaal contact leggen. Doordat de cliëntenmonitor wordt uitgevoerd is het mogelijk om ook uit de groepen die minder in beeld komen, meer informatie te halen.

1.3 Opzet

De digitale raadpleging heeft plaats gevonden in de periode 2 april tot 4 mei 2015. Deelnemers konden zowel hun ervaringen delen via een digitale vragenlijst als telefonisch. In totaal hebben 3568 mensen gereageerd: 3564 via de digitale vragenlijst en 4 telefonisch. Van het totaal aantal zijn er 500 mensen die nu AWBZ zorg krijgen die niet overgegaan is naar gemeenten. Deze groep is niet meegenomen in de analyse.

Om een grote en brede respons te bereiken zijn veel verschillende communicatiekanalen ingezet. Door de deelnemende cliëntenorganisaties zijn de eigen communicatiekanalen en panels ingezet. Daarnaast zijn de wethouders, voorzitters van Wmo-raden en Wmo-loketten aangeschreven met het verzoek om de digitale raadpleging onder de aandacht te brengen bij burgers. Ook relevante stakeholders zijn gevraagd om aandacht te besteden aan de digitale raadpleging. Benaderd zijn o.a.: Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), CIZ, Zorgverzekeraars Nederland, MEE Nederland, ACTIZ, GGZ Nederland, Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en Zorgverzekeraars Nederland. Hierdoor zijn veel verschillende doelgroepen bereikt.

1.4 Interpretatie van resultaten

De groep deelnemers van deze digitale raadpleging is niet representatief voor de Nederlandse bevolking. Er wordt bij een digitale raadpleging geen steekproef genomen uit de bevolking. Deelnemers melden zichzelf aan om de vragenlijst in te vullen. Iedere melding is welkom. Er wordt gestreefd naar een evenwichtige respons door de raadpleging breed uit te zetten en door zoveel mogelijk gebruik te maken van beschikbare panels van cliënten- en patiëntenorganisaties.

2 Achtergrondkenmerken

Dit hoofdstuk geeft een schets van de deelnemers aan de digitale raadpleging. Wie zijn de mensen die hun informatie hebben aangereikt? Kort gezegd is het beeld als volgt: ze komen uit allerlei doel- en leeftijdsgroepen. Hiermee weerspiegelt de raadpleging de diversiteit van mensen met een zorg en ondersteuningsbehoefte.

Tabel 1 geeft een overzicht van de bereikte deelnemers. Van het totaal aantal zijn er 500 mensen die nu AWBZ zorg krijgen die niet overgegaan is naar gemeenten. Deze groep is niet meegenomen in de analyse.

Tabel 1 **Wie zijn er bereikt?**

	Aantal	%
AWBZ indicatie op 31-12-2014 met zorg die overgaat naar de gemeente	1404	39%
AWBZ indicatie op 31-12-2014 met zorg die niet overgaat naar de gemeente	500	14%
Alleen ondersteuning vanuit Wmo	677	19%
Nieuwe aanvragers	983	28%
Totaal	**3564**	**100%**

Aan de deelnemers is gevraagd of zij de vragenlijst voor zichzelf invulden of voor iemand anders. Uit tabel 2 blijkt dat een groot deel van de deelnemers de vragenlijst voor zichzelf heeft ingevuld (56%). De overige respondenten hebben de vragenlijst ingevuld voor partner (11%), kind (15%), vader of moeder (7%), ander familielid (3%), vriend of bekende (2%), cliënt (4%). In de categorie anders (3%) is o.a. aangegeven dat de vragenlijst voor schoonouders en buren ingevuld is.

Tabel 2 **Voor wie vult u deze vragenlijst in?**

	Aantal	%
Mijzelf	1728	56%
Mijn partner	348	11%
Mijn kind	453	15%
Mijn vader/moeder	203	7%
Ander familielid	91	3%
Vriend of bekende	53	2%
Cliënt die door mij geholpen wordt	109	4%
Anders	79	3%
Totaal	**3064**	**101%***

* Door afronding telt het totaal niet op tot 100%

Uit tabel 3 blijkt dat een groot deel van de mensen die ondersteuning nodig hebben, valt in de leeftijdscategorie 50 t/m 69 jaar (43%). Gevolgd door mensen in de leeftijdscategorie 70 jaar en ouder (25%) en 24 t/m 49 jaar (20%).

Tabel 3 **Leeftijd van de persoon die ondersteuning nodig heeft**

	Aantal	%
0 t/m 5 jaar	20	1%
6 t/m 12 jaar	103	3%
13 t/m 17 jaar	132	4%
18 t/m 23 jaar	115	4%
24 t/m 49 jaar	619	20%
50 t/m 69 jaar	1316	43%
Vanaf 70 jaar	759	25%
Totaal	**3064**	**100%**

Aan de deelnemers is gevraagd naar de doelgroep van degene die ondersteuning nodig heeft. Omdat er soms meerdere doelgroepen van toepassing kunnen zijn, is gevraagd naar de doelgroep die het meest van toepassing is. In onderstaande tabel is verdeling over de verschillende doelgroepen weergegeven.

Tabel 4 **Tot welke groep behoort de persoon die ondersteuning nodig heeft?**

	Aantal	%
Mensen met een chronische ziekte	1080	35%
Mensen met hulpbehoefte door ouderdom	245	8%
Mensen met een verstandelijke beperking	190	6%
Mensen met een lichamelijke beperking	709	23%
Mensen met een zintuiglijke beperking	50	2%
Mensen met psychische/psychiatrische problematiek of met gedragsproblemen	790	26%
Totaal	**3064**	**100%**

Aan de deelnemers is ook de vraag gesteld naar de woonplaats van de persoon die ondersteuning nodig heeft. Een overzicht van het aantal deelnemers per gemeente is te vinden in bijlage 1.

3 Gesprek met de gemeente

Dit hoofdstuk gaat het over het gesprek met de gemeente. De Wmo 2015 beoogt toegankelijke en passende zorg en ondersteuning te bieden aan mensen, zodat zij eigen regie kunnen voeren en kunnen meedoen in de samenleving op een manier zoals zij wensen en die bij hen past. Een belangrijke schakel om tot deze zorg en ondersteuning te komen, is het gesprek met de gemeente.

3.1 Voorafgaand aan het gesprek

Deze paragraaf gaat over de informatievoorziening en voorbereiding voorafgaand aan het gesprek. Weten mensen waar zij terecht kunnen? Zijn zij vooraf door de gemeente geïnformeerd over de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning en het indienen van een persoonlijk plan? Hoe hebben mensen zich voorbereid?

Het zou prettig zijn geweest ivm mijn autisme wanneer ik vooraf de vragen op papier had kunnen beantwoorden om mij beter voor te bereiden op het gesprek. De onzekerkerheid wat er allemaal kon worden gevraagd veroorzaakte bij mij zoveel paniek en angst dat het ten koste van het gesprek ging. Wel prettig dat ik mij tijdens het gesprek even terug kon trekken om weer tot rust te komen.

Ik heb het gesprek afgezegd omdat mijn vrouw alleen verzorging en verpleging afneemt en dus geen WMO ondersteuning. Ik heb netjes een brief gekregen waarin de afzegging werd bevestigd en informatie waar ik nieuwe aanvraag kon doen, mocht onze situatie veranderen.

We hebben tot twee keer toe een gesprek gehad, via WMO. De eerste keer was een vrijwilligster, die onze vraag door zou geven aan deskundige. Na een half jaar kwamen we vrijwilligster tegen. Zij vroeg ons of iemand geweest was. Dus nee. Ze zou de vraag weer doorgeven. Na half jaar kwam iemand. Zij hoorde ons aan en verklaarde hier op terug te komen. Nu na half jaar nog nooit wat gehoord. En wij zitten met ons probleem. Wij zijn in de tachtig en zijn verzorgende van onze dochter. Deze is 52 jaar. De mantelzorg wordt ons te veel, we kunnen niet meer. Dat was onze vraag. Dochter heeft een Pgb in natura.

Uit tabel 5 blijkt dat in totaal 66% weet waar zij zich moeten melden voor een gesprek met de gemeente. Uitsplitsing naar doelgroep laat zien dat mensen met een zintuiglijke beperking het meest op de hoogte zijn (80%). Mensen met een verstandelijke beperking en psychische of psychiatrische problematiek zijn het minst op de hoogte (beide 58%).

Tabel 5 **Weet u waar u zich kunt melden voor een gesprek met de gemeente?**

	Ja (%)	Nee (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=1080)	68%	32%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=245)	65%	35%	100%
Verstandelijke beperking (N=190)	58%	42%	100%
Lichamelijke beperking (N=709)	73%	28%	101%
Zintuigelijke beperking (N=50)	80%	20%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=790)	58%	42%	100%
Totaal (N=3064)	**66%**	**34%**	**100%**

Aan de mensen met een AWBZ indicatie op 31 december 2014 is gevraag of zij weten hoeveel tijd voor afloop van de indicatie zij bij de gemeente moeten aankloppen. Uit tabel 6 blijkt dat in totaal 40% hiervan op de hoogte is. Uitsplitsing naar doelgroep laat zien dat mensen met een zintuigelijke beperking het meest op de hoogte zijn 66%.

Tabel 6
Weet u hoeveel tijd u voor de afloop van de indicatie bij de gemeente aan moet kloppen?

	Ja (%)	Nee (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=415)	37%	63%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=113)	27%	74%	100%
Verstandelijke beperking (N=164)	44%	56%	100%
Lichamelijke beperking (N=348)	40%	60%	100%
Zintuigelijke beperking (N=29)	66%	35%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=577)	43%	57%	100%
Totaal (N=1646)	**40%**	**60%**	**100%**

Tabel 7 geeft een overzicht van mensen die een gesprek gehad hebben met de gemeente. In totaal heeft 43% een gesprek gehad. Uitsplitsing naar doelgroep laat zien dat ouderen en mensen met een lichamelijk beperking het vaakst een gesprek gehad hebben (respectievelijk 49% en 48%).

Tabel 7 **Heeft u een gesprek met de gemeente gehad?**

	Ja (%)	Nee (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=1080)	44%	56%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=245)	49%	51%	100%
Verstandelijke beperking (N=190)	33%	67%	100%
Lichamelijke beperking (N=709)	48%	53%	101%
Zintuigelijke beperking (N=50)	42%	58%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=790)	39%	61%	100%
Totaal (N=3064)	**43%**	**57%**	**100%**

Tabel 8 geeft een overzicht van *wie* het initiatief genomen heeft voor het gesprek. Uit de tabel blijkt dat 62% zelf het initiatief genomen heeft voor het gesprek. Mensen met een zintuiglijke beperking hebben het vaakst het initiatief genomen (76%).

Tabel 8 **Wie heeft het initiatief genomen voor het gesprek?**

	Ikzelf (%)	De gemeente (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=476)	60%	40%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=121)	55%	45%	100%
Verstandelijke beperking (N=62)	66%	34%	100%
Lichamelijke beperking (N=337)	60%	40%	100%
Zintuigelijke beperking (N=21)	76%	24%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=306)	69%	31%	100%
Totaal (N=1323)	**62%**	**38%**	**100%**

Tabel 9 laat zien waar het gesprek heeft plaatsgevonden. In totaal heeft 72% van de gesprekken bij mensen thuis plaatsgevonden. 16% van de gesprekken vond plaats op een andere locatie. 12% van de gesprekken werd telefonisch gevoerd.

Tabel 9 **Waar heeft het gesprek plaatsgevonden?**

	Bij mij thuis (%)	**Op een andere locatie dan bij mij thuis (%)**	**Het was een telefonisch gesprek (%)**	**Totaal (%)**
Chronische ziekte (N=476)	74%	12%	14%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=121)	71%	13%	16%	100%
Verstandelijke beperking (N=62)	74%	18%	8%	100%
Lichamelijke beperking (N=337)	71%	15%	14%	100%
Zintuigelijke beperking (N=21)	86%	5%	10%	101%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=306)	70%	23%	7%	100%
Totaal (N=1323)	**72%**	**16%**	**12%**	**100%**

Uit tabel 10 blijkt dat 29% van de mensen zich heeft voorbereid op het gesprek door er over te spreken met hun naaste. 24% heeft zich voorbereid door er over te spreken met hun zorgverlener. 28% heeft zichzelf niet voorbereid op het gesprek.

Tabel 10 **Hoe heeft u zich voorbereid op het gesprek?**

	Aantal	**%**
Ik heb een bijeenkomst bezocht	88	7%
Ik heb een brochure gelezen	202	15%
Ik heb het besproken met mijn naasten	388	29%
Ik heb het besproken met mijn zorgverlener	322	24%
Ik heb een persoonlijk plan ingediend	126	9%
Anders	299	23%
Ik heb mijzelf niet voorbereid	364	28%
Totaal	**1787**	**135%***

* Deelnemers kunnen zich op meerdere wijze voorbereiden op het gesprek. Om deze reden is het totaal groter dan 100%.

Tabel 11 laat zien dat 14% van de mensen voorafgaand aan het gesprek door de gemeente geïnformeerd is over de mogelijkheid om een persoonlijk plan in te dienen. Mensen met een zintuiglijke beperking zijn het minst geïnformeerd (10%).

Tabel 11
Bent u voorafgaand aan het gesprek door de gemeente geïnformeerd over de mogelijkheid om een persoonlijk plan in te dienen?

	Ja (%)	Nee (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=476)	14%	86%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=121)	15%	85%	100%
Verstandelijke beperking (N=62)	15%	86%	101%
Lichamelijke beperking (N=337)	15%	85%	100%
Zintuigelijke beperking (N=21)	10%	91%	101%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=306)	13%	87%	100%
Totaal (N=1323)	**14%**	**86%**	**100%**

Uit tabel 12 blijkt dat 17% voorafgaand aan het gesprek geïnformeerd is over de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook hier geldt dat mensen met een zintuigelijke het minst geïnformeerd zijn (10%).

Tabel 12
Bent u voorafgaand aan het gesprek door de gemeente geïnformeerd over de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning?

	Ja (%)	Nee (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=476)	16%	84%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=121)	19%	81%	100%
Verstandelijke beperking (N=62)	18%	82%	100%
Lichamelijke beperking (N=337)	20%	80%	100%
Zintuigelijke beperking (N=21)	10%	90%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=306)	16%	84%	100%
Totaal (N=1323)	**17%**	**83%**	**100%**

In tabel 13 wordt een overzicht gegeven van *wie* mensen meegevraagd hebben naar het gesprek met de gemeente. 40% heeft een partner, familielid of vriend(in) meegevraagd. 38% heeft niemand meegevraagd.

Tabel 13 **Wie heeft u meegevraagd naar het gesprek?**

	Aantal	%
Partner, familielid of vriend(in)	534	40%
Hulpverlener	224	17%
Onafhankelijke cliëntondersteuner	46	4%
Anders	129	10%
Niemand	496	38%
Totaal	**1429**	**108%***

* Deelnemers kunnen meerdere mensen meevragen naar het gesprek. Om deze reden is het totaal groter dan 100%.

3.2 Tijdens het gesprek

In deze paragraaf gaat het over het gesprek zelf. Hoe was de deskundigheid van degene die namens de gemeente het gesprek heeft gevoerd? Is er naar mensen geluisterd? Zijn mensen geïnformeerd over eigen betalingen en eigen bijdragen? Zijn mensen aan het eind van het gesprek geïnformeerd over de vervolgprocedure?

Op maandag ochtend 23 februari 2015 heeft, ZONDER AFSPRAAK, een gesprek plaatsgevonden tussen mijn moeder (87 en dementerend) en een mevrouw van de gemeente. Mijn moeder was hierdoor erg overdonderd en niemand weet wat mijn moeder heeft verteld.

De man van de gemeente wist precies waar hij het over had, heeft ook in ons huis gekeken, waar ik eventueel in de toekomst tegen aan zou kunnen lopen. Ik kreeg alle medewerking. Als ik hulp nodig heb, hoef ik maar te bellen en er wordt gekeken of het op mij van toepassing is.

Ik was tevreden, maar vanaf 1 januari heb ik de ondersteuning van de Wmo opgezegd. De eigen bijdrage is niet meer te betalen. Ik heb te hoge kosten voor onder andere de kosten voor bezoeken aan diverse ziekenhuizen. Onder behandeling in ziekenhuizen in Breda, Rotterdam en Nieuwegein.

Tabel 14 laat zien dat in totaal 63% de deskundigheid van degene die namens de gemeente het gesprek voert als voldoende tot goed beoordeelt. 37% beoordeelt de deskundigheid als matig tot slecht.

Tabel 14
Hoe was de deskundigheid van degene die namens de gemeente met u het gesprek heeft gevoerd?

	Goed (%)	Voldoende (%)	Matig (%)	Slecht (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=476)	32%	33%	21%	15%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=121)	25%	41%	21%	14%	101%
Verstandelijke beperking (N=62)	27%	31%	31%	11%	100%
Lichamelijke beperking (N=337)	35%	32%	20%	13%	100%
Zintuigelijke beperking (N=21)	19%	43%	29%	10%	101%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=306)	27%	28%	26%	20%	100%
Totaal (N=1323)	**31%**	**32%**	**22%**	**15%**	**100%**

Uit tabel 15 blijkt dat 69% van mening is dat er voldoende tot goed naar hen geluisterd is tijdens het gesprek. 31% is van mening dat er matig tot slecht naar hen geluisterd is.

Tabel 15 **Hoe is er naar u geluisterd tijdens het gesprek?**

	Goed (%)	Voldoende (%)	Matig (%)	Slecht (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=476)	40%	28%	19%	13%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=121)	29%	36%	26%	9%	100%
Verstandelijke beperking (N=62)	39%	39%	18%	5%	100%
Lichamelijke beperking (N=337)	42%	30%	15%	12%	100%
Zintuigelijke beperking (N=21)	48%	19%	19%	14%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=306)	38%	30%	23%	10%	100%
Totaal (N=1323)	**39%**	**30%**	**20%**	**11%**	**100%**

Tabel 16 laat zien dat 47% in het gesprek geïnformeerd is over eigen betalingen en eigen bijdragen. Ouderen zijn het vaakst geïnformeerd (61%). Mensen met een verstandelijke beperking en mensen met psychische of psychiatrische problematiek het minst (respectievelijk 23% en 26%)

Tabel 16 **Bent u in het gesprek geïnformeerd over eigen betalingen en eigen bijdragen?**

	Ja (%)	Nee (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=476)	56%	44%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=121)	61%	39%	100%
Verstandelijke beperking (N=62)	23%	77%	100%
Lichamelijke beperking (N=337)	53%	48%	100%
Zintuigelijke beperking (N=21)	33%	67%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=306)	26%	75%	100%
Totaal (N=1323)	**47%**	**54%**	**101%***

* Door afronding telt het totaal niet op tot 100%

Uit tabel 17 blijkt dat 61% aan het eind van het gesprek geïnformeerd is over de vervolgprocedure. Mensen met een zintuigelijke beperking zijn het vaakst geïnformeerd (71%).

Tabel 17 **Bent u aan het einde van het gesprek geïnformeerd over de vervolgprocedure?**

	Ja (%)	Nee (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=476)	60%	40%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=121)	60%	40%	100%
Verstandelijke beperking (N=62)	60%	40%	100%
Lichamelijke beperking (N=337)	60%	40%	100%
Zintuigelijke beperking (N=21)	71%	29%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=306)	65%	36%	100%
Totaal (N=1323)	**61%**	**39%**	**100%**

3.3 Na afloop van het gesprek: verslag en uitkomst

Deze paragraaf gaat over het verslag en de uitkomst van het gesprek met de gemeente. Hebben mensen binnen 6 weken een verslag van het gesprek ontvangen? Zijn mensen tevreden met de oplossingen uit het verslag?

Ik heb het gesprek in januari gehad. Daarna nog een mondelinge terugkoppeling in februari omdat de Wmo mevrouw nog niet duidelijk was hoe de procedure zou gaan verlopen. Daarna (maart) van mijn aangevraagde begeleiding (NAH Professionals) gehoord dat de aanvraag was goedgekeurd. Van de gemeente heb ik niets vernomen, ook geen verslag. Dus ik ben benieuwd.

Er is geen onderzoek geweest op alle levensterreinen, alleen gesproken over woningaanpassing in het gesprek. Hiervoor is alleen PGB mogelijk in de vorm van een renteloze lening. Van het gesprek is geen verslag gemaakt en na herhaaldelijk verzoek geeft de wmo consulent aan dit ook niet te gaan maken.

Had een PGB budget aangevraagd voor 6 dagdelen dagbesteding met vervoer net als in 2014. Deze is goedgekeurd net als in 2014 nu voor geheel 2015.Voor afloop zal de gemeente weer contact opnemen. Alles is zeer voorspoedig en naar onze tevredenheid verlopen en afgehandeld.

Uit tabel 18 blijkt dat 44% binnen 6 weken een verslag van het gesprek ontvangen heeft. 23% geeft aan dat het gesprek minder dan 6 weken geleden plaatsgevonden heeft en er nog geen verslag is. In totaal hebben 1020 mensen een verslag ontvangen.

Tabel 18 **Heeft u binnen 6 weken een verslag van het gesprek ontvangen?**

	Aantal	%
Ja	579	44%
Nee	441	33%
Het gesprek heeft minder dan 6 weken geleden plaatsgevonden en er is nog geen verslag	303	23%
Totaal	**1323**	**100%**

Tabel 19 laat zien dat 42% tevreden is met de oplossingen uit het verslag. Mensen met een zintuigelijke beperking zijn het meest tevreden. 50% is tevreden met de oplossingen uit het verslag. Mensen met psychische of psychiatrische problematiek zijn het minst tevreden. 35% is tevreden met de oplossingen uit het verslag.

Tabel 19 **Bent u tevreden met de oplossingen uit het verslag?**

	Ja (%)	Nee (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=384)	41%	59%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=93)	48%	52%	100%
Verstandelijke beperking (N=51)	39%	61%	100%
Lichamelijke beperking (N=273)	45%	55%	100%
Zintuigelijke beperking (N=14)	50%	50%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=205)	35%	65%	100%
Totaal (N=1020)	**42%**	**59%**	**100%**

Tabel 20 laat zien waarom mensen niet tevreden zijn met de oplossingen uit het verslag. 42% geeft aan dat het niet bij de ondersteuningsbehoefte past. 24% geeft aan dat het uit gaat van onrealistische (extra) ondersteuning vanuit het eigen netwerk. 21% geeft aan dat het financieel niet haalbaar is vanwege de eigen bijdrage. Bij de antwoordmogelijkheid 'anders' wordt vaak een combinatie van antwoorden genoemd.

Tabel 20 **Waarom bent u niet tevreden met de oplossingen uit het verslag?**

	Aantal	%
Past niet bij de ondersteuningsbehoefte	251	42%
Financieel niet haalbaar vanwege de eigen bijdrage	123	21%
Financieel niet haalbaar omdat het vervoer voor eigen rekening is	29	5%
Gaat uit van onrealistische (extra) ondersteuning vanuit mijn eigen netwerk	143	24%
Anders	252	42%
Totaal	**798**	**134%**

* Deelnemers kunnen meerdere redenen hebben waarom ze niet tevreden zijn met de oplossingen uit het verslag. Om deze reden is het totaal groter dan 100%.

3.4 Aanvraag individuele maatwerkvoorziening

Deze paragraaf gaat over de aanvraag van een individuele maatwerkvoorziening. Hebben mensen een aanvraag ingediend voor een maatwerkvoorziening? Is er binnen 2 weken een beslissing op de aanvraag ontvangen? Heeft de gemeente de aanvraag toegekend? Zijn mensen in bezwaar gegaan?

De gemeente is nog steeds bezig met het onderzoek en heeft nog geen besluit genomen. Zij weten niet goed wat ze aan moeten met indicatie voor persoonlijke verzorging buitenshuis en de indicatie voor individuele begeleiding, of je overlap in bestaat en of de zorgverzekeraar hier een verantwoordelijkheid in heeft.

Ik heb nog geen bezwaar aangetekend omdat ik nog steeds geen beslissing heb over de hoogte van de maatwerkvoorziening. Ik heb de herindicatie ruim op tijd aangevraagd, maar mijn indicatie is inmiddels al wel 3 weken verlopen!

Verzoek was om alles bij het oude laten en dat is gebeurd.

Toen ik bij mijn moeder in Amersfoort de beschikking van de gemeente te zien kreeg i.v.m. de korting op haar huishoudelijke ondersteuning, was de bezwaartermijn al ruimschoots verstreken. Ook beweert ze geen wijkteam op bezoek gehad te hebben. Ze is 94 , zelfstandig wonend en visueel beperkt. Het is natuurlijk haar eigen schuld dat ze te laat aan de bel trok, maar ze begrijpt veel van de huidige veranderingen niet meer en ze vertelt mij niet alles bij mijn wekelijkse bezoek uit Haarlem! Ik ben nu een en ander aan het uitzoeken.

Uit tabel 21 blijkt dat in totaal 27% een aanvraag ingediend heeft voor een maatwerkvoorziening. Mensen met een zintuigelijke beperking hebben het vaakst een aanvraag voor een maatwerkvoorziening ingediend (38%).

Tabel 21 **Heeft u een aanvraag ingediend voor een maatwerkvoorziening?**

	Ja (%)	Nee (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=1080)	26%	74%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=245)	34%	66%	100%
Verstandelijke beperking (N=190)	20%	80%	100%
Lichamelijke beperking (N=709)	33%	67%	100%
Zintuigelijke beperking (N=50)	38%	62%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=790)	22%	78%	100%
Totaal (N=3064)	**27%**	**74%**	**100%**

Tabel 22 laat zien dat 35% binnen 2 weken een beslissing op de aanvraag ontvangen heeft. 15% geeft aan dat de aanvraag minder dan 2 weken geleden ingediend is en er nog geen beslissing ontvangen is.

Tabel 22 **Heeft u binnen 2 weken een beslissing op de aanvraag ontvangen?**

	Aantal	%
Ja	293	35%
Nee	414	50%
De aanvraag is minder dan 2 weken geleden ingediend en er is nog geen beslissing	129	15%
Totaal	**836**	**100%**

Uit tabel 23 blijkt dat 54% van de aanvragen toegekend is en 22% is afgewezen. 24% van de aanvragen is nog in behandeling.

Tabel 23 **Heeft de gemeente uw aanvraag toegekend?**

	Ja (%)	Nee (%)	De aanvraag is nog in behandeling (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=237)	53%	29%	19%	101%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=63)	56%	19%	25%	100%
Verstandelijke beperking (N=35)	51%	14%	34%	99%
Lichamelijke beperking (N=206)	61%	22%	17%	100%
Zintuigelijke beperking (N=17)	47%	18%	35%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=144)	45%	15%	40%	100%
Totaal (N=702)	**54%**	**22%**	**24%**	**100%**

* Door afronding telt het totaal niet op tot 100%

Tabel 24 laat zien of mensen van wie de aanvraag niet is toegekend in bezwaar zijn gegaan. In totaal is 30% in bezwaar gegaan. Ouderen zijn het vaakst in bezwaar gegaan (38%). Mensen met een zintuigelijke beperking en psychische of psychiatrische problematiek het minst (respectievelijk 11% en 17%).

Tabel 24 **Bent u in bezwaar gegaan?**

	Ja (%)	Nee (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=111)	34%	66%	100%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=27)	38%	63%	101%
Verstandelijke beperking (N=17)	29%	71%	100%
Lichamelijke beperking (N=82)	37%	63%	100%
Zintuigelijke beperking (N=9)	11%	89%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=78)	17%	83%	100%
Totaal (N=324)	**30%**	**70%**	**100%**

* Door afronding telt het totaal niet op tot 100%

Tabel 25 laat zien of het ingediende bezwaar iets oplevert. In totaal blijkt dat het bezwaar in 9% van de gevallen iets heeft opgeleverd. In 43% van de gevallen levert het niets op. 47% geeft aan dat de aanvraag nog in behandeling is.

Tabel 25 **Heeft het bezwaar iets opgeleverd?**

	Ja (%)	Nee (%)	De aanvraag is nog in behandeling (%)	Totaal (%)
Chronische ziekte (N=38)	3%	53%	45%	101%
Hulpbehoevend door ouderdom (N=10)	10%	10%	80%	100%
Verstandelijke beperking (N=5)	40%	20%	40%	100%
Lichamelijke beperking (N=30)	10%	57%	33%	100%
Zintuigelijke beperking (N=1)	0%	100%	0%	100%
Psychische of psychiatrische problematiek (N=13)	15%	15%	69%	99%
Totaal (N=97)	**9%**	**43%**	**47%**	**100%**

4 Mantelzorg

Dit hoofdstuk gaat over mantelzorg. Zijn mantelzorgers uitgenodigd voor deelname aan het gesprek met de gemeente om te komen tot een nieuw zorgaanbod? Is erbij het aanbod door de gemeente rekening gehouden met de wensen en behoeften van mantelzorgers? Voelen mantelzorgers zich meer of minder belast? Hebben mantelzorgers het gevoel dat de gemeente bekend is met hun situatie als mantelzorger?

Ondanks mijn invaliditeit ben ik de mantelzorger van mijn dochter die een psychiatrische aandoening heeft (schizofrenie). Zij woont na 9 jaar van opnames in de kliniek nu 3 jaar thuis is 32 jaar, door haar aandoening en medicijnen heeft zij weinig energie maar doet wat zij kan voor mij. Het heeft mij veel energie gekost om haar op het niveau te krijgen waarop zij nu zit (ik ben tevreden met het resultaat) wel heb ik bewindvoering en mentorschap over haar, tot zij zover is dat zij weer zelfstandig kan handelen. Wij hebben geen verdere familie en geen contact met de buren en de gemeente en de organisatie MEE kunnen niet helpen om ons terug te krijgen in het sociale leven. We hebben zelf gezocht naar vrijwilligerswerk, ik zit in een handwerk groep en help bij dingen die ik vanuit mijn rolstoel kan doen. Mijn dochter helpt met koffie schenken en de avondmaaltijd op een verzorgingshuis.

In het verslag was goed weergegeven wat van toepassing is op onze situatie en rekening gehouden met draagkracht van mantelzorger. Verder zijn de uren zorg vanuit de CIZ indicatie overgenomen en de onderlinge afspraken die tijdens het gesprek zijn geformuleerd

Ik, als moeder van, heb in oktober 2014 mijn praktijkverhaal over mantelzorg verteld aan de WMO-Raad van onze gemeente. Onze zoektocht naar beschermd wonen vergt heel, heel veel geduld (vanaf 2006). Ik mis duidelijkheid over beschermd wonen-regels.

Bij mantelzorg gaat het om steun die mensen elkaar vrijwillig vanuit een bestaande sociale relatie geven. Mantelzorgers zorgen langdurig en onbetaald voor een partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis die vanwege een chronische ziekte, handicap of hoge leeftijd zorg nodig heeft. Uit tabel 26 blijkt dat 38% van de geraadpleegde deelnemers mantelzorger is.

***Tabel 26* Bent u mantelzorger?**

	Aantal	%
Ja	1173	38%
Nee	1891	62%
Totaal	**3064**	**100%**

Tabel 27 laat zien dat 85% van de mantelzorgers niet uitgenodigd is voor deelname aan het gesprek met de gemeente om te komen tot nieuw zorgaanbod.

Tabel 27
Bent u als mantelzorger uitgenodigd voor deelname aan het gesprek met de gemeente om te komen tot een nieuw zorgaanbod?

	Aantal	%
Ja	176	15%
Nee	997	85%
Totaal	**1173**	**100%**

Aan mantelzorgers is gevraagd of in het nieuwe aanbod van de gemeente rekening gehouden wordt met hun wensen en behoeften. Uit tabel 28 blijkt dat 34% van mening is dat rekening gehouden is met hun wensen en behoeften als mantelzorger. Eveneens 34% is van mening dat er enigszins rekening gehouden is met wensen en behoeften. 32% is van mening dat er geen rekening gehouden is met de wensen en behoeften.

Tabel 28
Is in dit nieuwe aanbod van zorg rekening gehouden met uw wensen en behoeften als mantelzorger?

	Aantal	%
Ja	60	34%
Enigszins	59	34%
Nee	57	32%
Totaal	**176**	**100%**

Uit tabel 29 blijkt dat 21% van de mantelzorgers zich door het nieuwe aanbod minder tot veel minder belast voelt. 39% voelt zich evenveel belast. 40% van de mantelzorgers voelt zich meer tot veel meer belast.

Tabel 29 **Voelt u zich door het nieuwe aanbod meer of minder belast als mantelzorger?**

	Aantal	%
Veel minder belast	7	4%
Minder belast	30	17%
Neutraal	69	39%
Meer belast	39	22%
Veel meer belast	31	18%
Totaal	**176**	**100%**

Aan mantelzorgers is gevraagd of de gemeente weet dat zij mantelzorger zijn. Tabel 30 geeft een overzicht van de antwoorden. 45% van de mantelzorger geeft aan dat de gemeente weet dat zij mantelzorger zijn. 13% geeft aan dat de gemeente het niet weet maar zouden wel willen dat de gemeente het weet. 15% heeft er geen behoefte dat de gemeente weet dat zij mantelzorger zijn. 28% weet niet of de gemeente op de hoogte is.

Tabel 30 **Weet uw gemeente dat u mantelzorger bent?**

	Aantal	%
Ja	522	45%
Nee, maar ik zou dat wel willen	153	13%
Nee, dat hoeft de gemeente ook niet te weten	172	15%
Weet ik niet	326	28%
Totaal	**1173**	**100%**

Tabel 31 laat zien dat 25% van de mantelzorgers het gevoel heeft dat de gemeente bekend is met hun situatie als mantelzorger. 49% heeft niet het gevoel dat de gemeente bekend is met de situatie als mantelzorger maar zou wel willen. 29% ziet er het nut niet van in.

***Tabel 31* Heeft u het gevoel dat de gemeente bekend is met uw situatie als mantelzorger?**

	Aantal	**%**
Ja	293	25%
Nee, maar dat zou ik wel willen	541	46%
Nee, ik zie hier het nut ook niet van in	339	29%
Totaal	**1173**	**100%**

5 Stellingen

Aan de deelnemers is een aantal stellingen voorgelegd. De stellingen gaan over nieuwe initiatieven in gemeenten en aansluiten van de initiatieven bij de behoeften van mensen met chronische ziekten en beperkingen.

De stelling waar deelnemers het minst mee eens zijn (respectievelijk 3% en 4%), zijn:

- De gemeente biedt mij goede alternatieven voor het verminderen van huishoudelijke hulp die ik eerder via de gemeente kreeg.
- In mijn wijk zijn nieuwe initiatieven voor zorg opgezet door wijkbewoners waar ik mij bij aangesloten heb.

Twee stellingen waar deelnemers het meest mee eens zijn (beide 26%), zijn:

- In mijn gemeenten zijn initiatieven/voorbeelden ontstaan waarbij burgers meer voor elkaar zorgen.
- Als er door wijk – of buurtgenoten een nieuwe zorgorganisatie wordt opgezet die huishoudelijke hulp en ondersteuning gaan regelen, dan sluit ik me daar direct bij aan.

Tabel 32 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?

	Mee eens (%)	Niet mee eens (%)	Niet van toepassing (%)	Totaal (%)
In mijn gemeente zijn initiatieven/voorbeelden ontstaan waarbij burgers meer voor elkaar zorgen (N=2978)	26%	43%	32%	100%
Door bemiddeling vanuit het sociaal wijkteam is in mijn situatie een beter samenspel ontstaan tussen professionele zorg en ondersteuning uit mijn netwerk (N=2971)	7%	47%	46%	100%
Mijn gemeente betrekt bij de persoonlijke beoordeling van wat ik nodig heb, ook de ggz-behandelzorg (zorgverzekeringswet) (N=2944)	11%	40%	49%	100%
Ik heb al langere tijd geen betaald werk. De gemeente betrekt bij de persoonlijke beoordeling van wat ik nodig heb ook mijn wens voor zinvolle dagbesteding/ (vrijwilligers)werk (N=2951)	8%	26%	66%	100%
Ik kan met mijn PGB de zorg kopen die ik in 2014 ook kon kopen (N=2963)	15%	21%	65%	101%
In mijn wijk zijn nieuwe initiatieven voor zorg opgezet door wijkbewoners waar ik mij bij aangesloten heb (N=2933)	4%	39%	57%	100%
Als er door wijk- of buurtbewoners een nieuwe zorgorganisatie wordt opgezet die de huishoudelijke hulp en ondersteuning gaat regelen, dan sluit ik me daar direct bij aan (N=2951)	26%	32%	42%	100%
In mijn gemeente zie ik allerlei nieuwe vormen van wonen met zorg ontstaan (N=2943)	14%	49%	37%	100%
De gemeente biedt mij goede alternatieven voor het verminderen van de huishoudelijke hulp die ik eerder via de gemeente kreeg (N=2956)	3%	43%	54%	100%
De ondersteuning vanuit de gemeente stelt mij in staat om het leven te leiden dat bij mij past (N=2968)	19%	50%	31%	100%

Uit tabel 33 blijkt dat 48% van de deelnemers bekend is met de Wmo-raad.

Tabel 33
Bent u bekend met de Wmo-raad die de gemeente advies geeft over zorg, ondersteuning, werk, wonen en welzijn?

	Aantal	**%**
Ja	1448	48%
Nee	1546	52%
Totaal	2994	100%

Uit tabel 34 blijkt dat 16% van de deelnemers betrokken is bij een lokale organisatie die opkomt voor de belangen van cliënten en burgers.

Tabel 34
Bent u betrokken bij een lokale organisatie die opkomt voor de belangen van cliënten en burgers?

	Aantal	**%**
Ja	477	16%
Nee	2530	84%
Totaal	3007	100%

Bijlage 1

In welke gemeente woont u (de persoon die ondersteuning nodig heeft)?

	Aantal	%
Aa en Hunze	7	0,2
Aalburg	2	0,1
Aalsmeer	2	0,1
Aalten	4	0,1
Achtkarspelen	7	0,2
Alblasserdam	3	0,1
Albrandswaard	2	0,1
Alkmaar	13	0,4
Almelo	14	0,5
Almere	44	1,4
Alphen aan den Rijn	9	0,3
Alphen-Chaam	3	0,1
Ameland	0	0
Amersfoort	37	1,2
Amstelveen	19	0,6
Amsterdam	91	3
Apeldoorn	29	0,9
Appingedam	4	0,1
Arnhem	43	1,4
Assen	32	1
Asten	3	0,1
Baarle-Nassau	4	0,1
Baarn	2	0,1
Barendrecht	0	0
Barneveld	5	0,2
Bedum	3	0,1
Beek	4	0,1
Beemster	0	0
Beesel	0	0
Bellingwedde	5	0,2
Bergambacht	0	0
Bergeijk	3	0,1
Bergen (L.)	2	0,1
Bergen (NH.)	1	0
Bergen op Zoom	19	0,6
Berkelland	8	0,3
Bernheze	4	0,1
Bernisse	0	0
Best	4	0,1
Beuningen	3	0,1
Beverwijk	4	0,1
het Bildt	1	0
De Bilt	7	0,2
Binnenmaas	2	0,1
Bladel	2	0,1
Blaricum	4	0,1
Bloemendaal	4	0,1
Bodegraven-Reeuwijk	6	0,2
Boekel	5	0,2
Ten Boer	4	0,1
Borger-Odoorn	7	0,2
Borne	4	0,1
Borsele	2	0,1
Boxmeer	11	0,4
Boxtel	12	0,4
Breda	37	1,2
Brielle	1	0
Bronckhorst	9	0,3
Brummen	6	0,2
Brunssum	7	0,2
Bunnik	4	0,1
Bunschoten	1	0
Buren	0	0
Bussum	6	0,2
Capelle aan den IJssel	14	0,5
Castricum	5	0,2
Coevorden	7	0,2
Cranendonck	7	0,2
Cromstrijen	0	0
Cuijk	5	0,2
Culemborg	7	0,2
Dalfsen	5	0,2
Dantumadiel	5	0,2
Delft	15	0,5
Delfzijl	5	0,2
Deurne	10	0,3
Deventer	18	0,6
Diemen	1	0
Dinkelland	4	0,1
Doesburg	0	0
Doetinchem	26	0,8
Dongen	8	0,3
Dongeradeel	4	0,1
Dordrecht	16	0,5
Drechterland	2	0,1
Drimmelen	12	0,4
Dronten	14	0,5
Druten	2	0,1
Duiven	7	0,2
Echt-Susteren	11	0,4
Edam-Volendam	3	0,1
Ede	18	0,6
Eemnes	1	0
Eemsmond	12	0,4
Eersel	3	0,1
Eijsden-Margraten	4	0,1
Eindhoven	44	1,4

Elburg	7	0,2
Emmen	21	0,7
Enkhuizen	5	0,2
Enschede	40	1,3
Epe	4	0,1
Ermelo	4	0,1
Etten-Leur	9	0,3
Ferwerderadiel	7	0,2
Franekeradeel	6	0,2
De Friese Meren	23	0,8
Geertruidenberg	1	0
Geldermalsen	4	0,1
Geldrop-Mierlo	7	0,2
Gemert-Bakel	9	0,3
Gennep	3	0,1
Giessenlanden	5	0,2
Gilze en Rijen	14	0,5
Goeree-Overflakkee	10	0,3
Goes	7	0,2
Goirle	11	0,4
Gorinchem	5	0,2
Gouda	9	0,3
Graft-De Rijp	0	0
Grave	9	0,3
's-Gravenhage	52	1,7
Groesbeek	9	0,3
Groningen	65	2,1
Grootegast	1	0
Gulpen-Wittem	1	0
Haaksbergen	5	0,2
Haaren	3	0,1
Haarlem	32	1
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	2	0,1
Haarlemmermeer	22	0,7
Halderberge	4	0,1
Hardenberg	13	0,4
Harderwijk	11	0,4
Hardinxveld-Giessendam	4	0,1
Haren	6	0,2
Harlingen	4	0,1
Hattem	0	0
Heemskerk	7	0,2
Heemstede	1	0
Heerde	3	0,1
Heerenveen	16	0,5
Heerhugowaard	12	0,4
Heerlen	24	0,8
Heeze-Leende	0	0
Heiloo	1	0
Den Helder	11	0,4

Hellendoorn	0	0
Hellevoetsluis	6	0,2
Helmond	23	0,8
Hendrik-Ido-Ambacht	3	0,1
Hengelo	22	0,7
's-Hertogenbosch	29	0,9
Heumen	1	0
Heusden	4	0,1
Hillegom	2	0,1
Hilvarenbeek	2	0,1
Hilversum	7	0,2
Hof van Twente	4	0,1
Hollands Kroon	10	0,3
Hoogeveen	8	0,3
Hoogezand-Sappemeer	21	0,7
Hoorn	18	0,6
Horst aan de Maas	4	0,1
Houten	4	0,1
Huizen	8	0,3
Hulst	2	0,1
Ijsselstein	4	0,1
Kaag en Braassem	4	0,1
Kampen	12	0,4
Kapelle	0	0
Katwijk	10	0,3
Kerkrade	11	0,4
Koggenland	0	0
Kollumerland en Nieuwkruisland	0	0
Korendijk	1	0
Krimpen aan den Ijssel	4	0,1
Krimpenerwaard	6	0,2
Laarbeek	10	0,3
Landerd	5	0,2
Landgraaf	5	0,2
Landsmeer	6	0,2
Langedijk	5	0,2
Lansingerland	2	0,1
Laren	2	0,1
Leek	2	0,1
Leerdam	26	0,8
Leeuwarden	4	0,1
Leeuwarderadeel	8	0,3
Leiden	1	0
Leiderdorp	10	0,3
Leidschendam-Voorburg	20	0,7
Lelystad	11	0,4
Leudal	6	0,2
Leusden	2	0,1
Lingewaal	4	0,1
Lingewaard	1	0

Lisse	1	0
Littenseradiel	5	0,2
Lochem	3	0,1
Loon op Zand	1	0
Lopik	2	0,1
Loppersum	0	0
Losser	4	0,1
Maasdonk	0	0
Maasdriel	7	0,2
Maasgouw	5	0,2
Maassluis	5	0,2
Maastricht	23	0,8
De Marne	0	0
Marum	4	0,1
Medemblik	26	0,8
Meerssen	2	0,1
Menameradiel	3	0,1
Menterwolde	1	0
Meppel	6	0,2
Middelburg	6	0,2
Midden-Delfland	1	0
Midden-Drenthe	5	0,2
Mill en Sint Hubert	8	0,3
Millingen aan de Rijn	0	0
Moerdijk	7	0,2
Molenwaard	5	0,2
Montferland	3	0,1
Montfoort	1	0
Mook en Middelaar	0	0
Muiden	0	0
Naarden	1	0
Neder-Betuwe	5	0,2
Nederlek	0	0
Nederweert	4	0,1
Neerijnen	1	0
Nieuwegein	13	0,4
Nieuwkoop	6	0,2
Nijkerk	19	0,6
Nijmegen	45	1,5
Nissewaard	7	0,2
Noord-Beveland	0	0
Noordenveld	5	0,2
Noordoostpolder	7	0,2
Noordwijk	0	0
Noordwijkerhout	2	0,1
Nuenen, Gerwen en Nederwetten	8	0,3
Nunspeet	3	0,1
Nuth	3	0,1
Oegstgeest	1	0
Oirschot	5	0,2

Oisterwijk	6	0,2
Oldambt	5	0,2
Oldebroek	4	0,1
Oldenzaal	6	0,2
Olst-Wijhe	3	0,1
Ommen	1	0
Onderbanken	2	0,1
Oost Gelre	10	0,3
Oosterhout	9	0,3
Ooststellingwerf	7	0,2
Oostzaan	0	0
Opmeer	0	0
Opsterland	3	0,1
Oss	13	0,4
Oud-Beijerland	0	0
Oude Ijsselstreek	4	0,1
Ouder-Amstel	3	0,1
Ouderkerk	0	0
Oudewater	0	0
Overbetuwe	8	0,3
Papendrecht	4	0,1
Peel en Maas	8	0,3
Pekela	5	0,2
Pijnacker-Nootdorp	2	0,1
Purmerend	15	0,5
Putten	2	0,1
Raalte	7	0,2
Reimerswaal	6	0,2
Renkum	4	0,1
Renswoude	0	0
Reusel-De Mierden	1	0
Rheden	10	0,3
Rhenen	4	0,1
Ridderkerk	3	0,1
Rijnwaarden	3	0,1
Rijssen-Holten	9	0,3
Rijswijk	16	0,5
Roerdalen	6	0,2
Roermond	17	0,6
De Ronde Venen	6	0,2
Roosendaal	10	0,3
Rotterdam	62	2
Rozendaal	0	0
Rucphen	3	0,1
Schagen	9	0,3
Schermer	0	0
Scherpenzeel	1	0
Schiedam	8	0,3
Schiermonnikoog	0	0
Schijndel	11	0,4
Schinnen	8	0,3

Schoonhoven	0	0
Schouwen-Duiveland	2	0,1
Simpelveld	2	0,1
Sint Anthonis	4	0,1
Sint-Michielsgestel	4	0,1
Sint-Oedenrode	4	0,1
Sittard-Geleen	19	0,6
Sliedrecht	2	0,1
Slochteren	7	0,2
Sluis	3	0,1
Smallingerland	8	0,3
Soest	3	0,1
Someren	7	0,2
Son en Breugel	3	0,1
Spijkenisse	0	0
Stadskanaal	10	0,3
Staphorst	3	0,1
Stede Broec	2	0,1
Steenbergen	6	0,2
Steenwijkerland	12	0,4
Stein	6	0,2
Stichtse Vecht	10	0,3
Strijen	3	0,1
Súdwest-Fryslân	19	0,6
Terneuzen	6	0,2
Terschelling	0	0
Texel	3	0,1
Teylingen	1	0
Tholen	3	0,1
Tiel	3	0,1
Tilburg	38	1,2
Tubbergen	1	0
Twenterand	2	0,1
Tynaarlo	2	0,1
Tytsjerksteradiel	4	0,1
Ubbergen	0	0
Uden	9	0,3
Uitgeest	1	0
Uithoorn	3	0,1
Urk	2	0,1
Utrecht	49	1,6
Utrechtse Heuvelrug	6	0,2
Vaals	6	0,2
Valkenburg aan de Geul	1	0
Valkenswaard	9	0,3
Veendam	6	0,2
Veenendaal	28	0,9
Veere	3	0,1
Veghel	10	0,3
Veldhoven	11	0,4
Velsen	10	0,3
Venlo	13	0,4
Venray	12	0,4
Vianen	3	0,1
Vlaardingen	11	0,4
Vlagtwedde	9	0,3
Vlieland	0	0
Vlissingen	10	0,3
Vlist	0	0
Voerendaal	1	0
Voorschoten	4	0,1
Voorst	0	0
Vught	3	0,1
Waalre	4	0,1
Waalwijk	15	0,5
Waddinxveen	7	0,2
Wageningen	6	0,2
Wassenaar	4	0,1
Waterland	4	0,1
Weert	15	0,5
Weesp	5	0,2
Werkendam	2	0,1
West Maas en Waal	4	0,1
Westerveld	3	0,1
Westervoort	2	0,1
Westland	11	0,4
Weststellingwerf	5	0,2
Westvoorne	2	0,1
Wierden	3	0,1
Wijchen	5	0,2
Wijdemeren	3	0,1
Wijk bij Duurstede	5	0,2
Winsum	8	0,3
Winterswijk	8	0,3
Woensdrecht	7	0,2
Woerden	7	0,2
De Wolden	5	0,2
Wormerland	4	0,1
Woudenberg	2	0,1
Woudrichem	1	0
Zaanstad	18	0,6
Zaltbommel	4	0,1
Zandvoort	5	0,2
Zederik	5	0,2
Zeevang	1	0
Zeewolde	7	0,2
Zeist	14	0,5
Zevenaar	3	0,1
Zoetermeer	13	0,4
Zoeterwoude	1	0
Zuidhorn	4	0,1
Zuidplas	6	0,2

Zundert	6	0,2
Zutphen	16	0,5
Zwartewaterland	3	0,1
Zwijndrecht	1	0
Zwolle	31	1
Totaal	3064	10 0